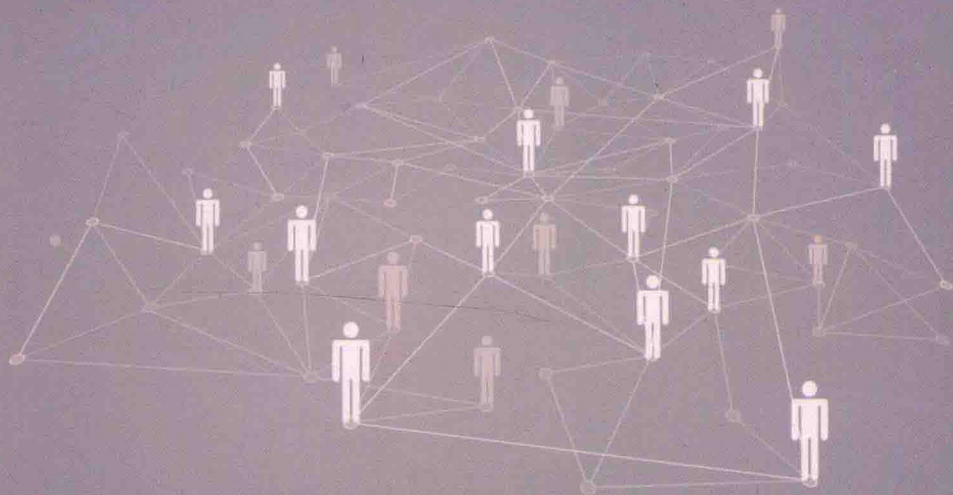




网络文化与网络社会丛书



# 网络行为与网络社会治理

Network Behavior and  
Governance of Network Society

王秩龙 主编



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社



网络文化与网络社会丛书

# 网络行为与网络社会治理

Network Behavior and  
Governance of Network Society

王秩龙 主编



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

网络行为与网络社会治理 / 王秩龙主编. —杭州:  
浙江大学出版社, 2017. 11  
ISBN 978-7-308-17384-1

I. ①网… II. ①王… III. ①互联网络—法律—中国—文集 IV. ①D922.174-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 221742 号

## 网络行为与网络社会治理

王秩龙 主编

---

责任编辑 姜井勇(jiangjingyong@zju.edu.cn)  
责任校对 罗人智  
封面设计 周 灵  
出版发行 浙江大学出版社  
(杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007)  
(网址: <http://www.zjupress.com>)  
排 版 杭州隆盛图文制作有限公司  
印 刷 浙江省良渚印刷厂  
开 本 710mm×1000mm 1/16  
印 张 13.5  
字 数 250 千  
版 次 2017 年 11 月第 1 版 2017 年 11 月第 1 次印刷  
书 号 ISBN 978-7-308-17384-1  
定 价 56.00 元

---

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换  
浙江大学出版社发行中心联系方式 (0571)88925591; <http://zjdxcs.tmall.com>

### 所受资助

杭州电子科技大学人文学院“网络文化与网络社会”出版基金  
浙江省哲学社会科学重点研究基地浙江省信息化与经济社会发展研究中心

# 前 言

互联网技术不仅改变了人们的交往方式,也改变了整个社会。基于开放式、去中心和分布式的物理网,人们能够根据兴趣和需要,自由、快捷地与全球任何人建立短链连接;个体可以随机加入各种群体,也可以随时离开;个体之间的相互依赖性加强而亲密度减弱。人与人之间的社会关系演变为广泛和随机连接的泛网、随机网和弱关系网。正如社会学家安东尼·吉登斯所言,现代社会时空分离,“社会关系从彼此互动的地域性关联中,从通过对不确定的时间的无限超越而被重构的关联中‘脱离出来’”。社会结构从封闭或半封闭的强关系网络向开放和广泛联结的弱关系网络转变。

信息传播学的有关研究表明,随着这种多向连接和重复互动的加强,个体观点会逐渐由无序向有序转变,并达成共识。人们在社交媒体上分享兴趣和观点,在技术平台上分享思维与体验,在商业平台上分享闲置资源和弃用物品。从而形成新的偏好和信念,改变着我们的生活方式与行为。

在经济领域,共享经济方兴未艾。随着生产者与生产者之间、消费者与消费者之间以及生产者与消费者之间的关系的广泛连接,经济活动深刻地嵌入到社会关系之中。经济活动与社会生活相互交织,生产者与消费者的身份模糊不清;社会偏好、合作信念不断加强,资源互补和共享成为常态。罗宾·蔡斯把过剩产能+共享平台+人人参与的新商业模式称为共享经济。雷切尔·博茨曼和路·罗杰斯认为,互联网促进了消费者地位的提升,加强了消费者之间的协作以及消费者与生产者之间的沟通,从而形成了闲置资源、弃用物品和无形资产共享的协同消费商业模式。杰里米·里夫金则预言,以物联网为基础的第三次工业革命,可以将许多物品的生产和销售的成本降至接近于零,甚至几乎免费供给。因此,共享经济将成为未来的主要商业模式,社会资本优于金融资本,资本主义的市场经济将被协同共享的社会经济所取代。

互联网技术促进了社会资本的累积和经济福利的增进,同时也带来了传统社会结构的解体、社会关系的失序以及网络侵权、网络垄断、网络欺诈等诸多困扰。这些变化和困扰引发了人们对网络社会治理问题的思考。

1995年,联合国全球治理委员会对“治理”的概念做出界定:治理是或公或私的个人和机构经营管理相同事务的诸多方式的总和。它是使相互冲突或不同的利益得以调和并且采取联合行动的持续的过程。新制度经济学大师威廉姆森把治理分为市场治理、层级制治理和混合组织(关系网络)治理三种基本的治理模式。清华大学社会学系教授罗家德将关系网络治理称为“自组织”治理。事实上,在任何时代,上述三种治理模式都是兼容并蓄和相辅相成的。就现代社会而言,无论采取何种治理模式,关系契约和法律制度都是社会治理最基本的和不可或缺的手段。

网络行为与网络社会治理问题,是社会关注的焦点,也是学术界研究的热点。杭州电子科技大学人文与法学院结合学校电子信息学科的特色和优势,将网络社会与网络文化作为学院的重点研究方向。本书包含了近年来人文与法学院部分中青年教师在网络社会研究中所做的初步探索和思考。书中内容涉及网络技术应用及其社会影响、网络群体及其行为、网络隐私权和知识产权保护、网络垄断和网络侵权行为的认定及法律规制等问题。围绕着上述问题,在网络技术应用问题上,有的学者侧重于对网络技术应用的必要性及其效能的分析,有的学者侧重于网络技术带来的社会影响及其治理功能研究。在网络群体及其行为方面,有的学者着眼于研究现状和趋势分析,有的学者则着眼于对网络群体的行为特征和治理对策的研讨。在网络行为的法律规制问题上,有的学者注重法律权利保护的研究,有的学者则注重行为认定及其法条运用上的探讨。这些文章既有定性研究也有定量研究,论题广阔、内容丰富,不乏理论深度和独到见解。所有学者都秉承一个宗旨:着眼社会现实,理论联系实际,为和谐社会建设贡献微薄之力。

本书凝聚着众多作者的智慧和心血,相信会给读者带来启发和思考,并能起到促进学术交流和理清决策思路的作用。这也是我们编辑出版该书的初衷。由于学院开展网络社会的研究尚处起步阶段,书中的一些文章难免存在疏漏之处。在本书编辑过程中,由于时间仓促,也会存在诸多不足,敬请有关专家和广大读者批评指正。

本书的出版得到了浙江大学出版社的大力支持,尤其是责任编辑姜井勇先生在审阅书稿过程中认真负责,逐字逐句地修改,付出了大量心血,并提出了许多宝贵意见,谨在此一并表示感谢!

王秩龙

2017年4月28日

# 目 录

杭州市服务外包产业知识产权保护对策研究·····	郑海味(1)
论网络时代隐私自理的限度与可能·····	方建中(10)
论高校网络舆论的法治与德治双重规范机制·····	严莹(18)
互联网产业反垄断法实施困境探析·····	陈伟华(26)
互联网平台竞争中独家交易的反垄断分析·····	陈伟华(35)
网络经济时代反垄断“相关市场”界定述评·····	陈伟华(47)
从 TMT 到“互联网+”	
——互联网企业法律需求及律师业务拓展·····	李庆峰(59)
C2C 网络交易平台服务商间接侵权责任研究	
——以商标权帮助侵权为视角·····	申屠彩芳(65)
论网络交易平台提供者商标权帮助侵权责任·····	申屠彩芳(78)
网络环境下滥用市场支配地位行为的认定	
——以腾讯 QQ 要求用户“二选一”行为为例·····	申屠彩芳(86)
治理视角下的基层司法行政工作机制创新	
——以宜昌市“法务网格工程”为例·····	钱侃侃(94)
网络意见领袖:一个基于国内文献的述评·····	徐旭初 李晓曼(102)
城市休闲的社会整合与管理创新研究	
——以杭州趣缘群体为例·····	徐明宏(114)
不同代青年群体网络行为的共性与差异性研究·····	李庆真(124)
网络化时代青年价值观的变迁研究·····	李庆真(136)

《爸爸去哪儿》中的前台和后台

——论大众文化中的批判机制…………… 徐燕杭(158)

“预测性监控”与“新时代巫术”?

——论大数据监控的本质及其社会后果…………… 杨子飞(166)

操纵恐惧

——“监控社会”扩张的社会心理学分析…………… 杨子飞(176)

论微信在大学生思想政治教育工作中的功能…………… 严 莹(189)

大学生社交网络自我表露行为及影响因素研究

——以新浪微博为例…………… 徐 琳 郭昌宁(194)

ACRS 动机模式视角下翻转课堂是如何可能的…………… 吴 彬(205)



# 杭州市服务外包产业知识产权保护对策研究

郑海味

**内容摘要:**知识产权在服务外包产业发展中的作用举足轻重。杭州市作为“中国服务外包示范城市”,在推动服务外包产业发展的过程中应当十分重视知识产权保护制度建设。杭州市在知识产权保护、管理和鼓励创造、运用方面出台了一系列的制度,取得了很好的效果。但也存在许多不足。研制杭州市服务外包产业知识产权保护综合评价体系,进一步完善个人信息保护评价(PIPA)体系,加强行业协会的作用,增加知识产权信息量与服务手段,发挥规模企业的知识产权保护示范效应,都是推动服务外包产业发展的重要举措。

**关键词:**杭州市;服务外包;知识产权保护;对策

近年来,国际服务外包异军突起。有权威学者指出,服务外包发展的一大亮点是在关键时刻抓住了关键问题。这关键问题就是三件事:人才战略、知识产权与信息安全保护、CMM 评估。<sup>①</sup>有学者在比较中国和印度的服务外包时,提出了“中印服务外包长短之辩:关键在知识产权保护”的观点。<sup>②</sup>可见,知识产权之于服务外包产业发展意义非凡。杭州市作为“中国服务外包示范城市”,正面临着考验与机会。

## 一 服务外包与知识产权的关系

服务外包是指企业为了将有限资源专注于其核心竞争力,以信息技术为依

---

作者简介:郑海味,女,杭州电子科技大学副教授。本文为 2010 年度杭州市哲学社会科学规划课题(A10GL01)研究成果。

① 高丽华.超越中国制造[M].北京:中信出版社,2008.

② 冯迪凡.中印服务外包长短之辩:关键在知识产权保护[EB/OL].[http://www.iiso.org.cn/web/policyandrules/ShowDetail\\_NewsCenter\\_News2\\_8750.html](http://www.iiso.org.cn/web/policyandrules/ShowDetail_NewsCenter_News2_8750.html),2007-09-10.

托,利用外部专业服务商的知识劳动力,来完成原来由企业内完成的工作,从而达到降低成本、提高效率、提升企业对市场环境迅速应变能力并强化企业核心竞争力的一种服务模式。服务外包可以划分为信息技术外包(广义ITO)、业务流程外包(BPO)和知识流程外包(KPO)。

知识产权在服务外包产业发展中的作用举足轻重。知识产权保护是赢得发包方信任的重要前提,是对客户信息安全的保障,也是影响服务外包业务的重要因素。在发包、接包过程中,会涉及双方大量的技术信息和经营管理信息,必须关注信息安全、知识产权是否得到保障。

同时,知识产权保护是服务外包承接地综合评价体系中的重要指标。根据中国服务外包研究中心联合科尔尼、中国国际投资促进会和埃森哲共同研制的“中国服务外包承接地综合评价体系”,评价的指标体系由三级指标构成,一级指标有三个,即“环境”“人员”“成本”。其中,“环境”这个一级指标又分解为五个二级指标,知识产权保护为其中的一个二级指标。

## 二 杭州市服务外包产业知识产权保护现状及存在的问题

2006年,杭州市被商务部、信息产业部和科技部等国家三部委授予“中国服务外包基地城市”称号。2007年,杭州市又被国家知识产权局批准为国家知识产权示范城市创建市。这既是对杭州市服务外包及知识产权工作的肯定,同时又是对服务外包产业发展的积极推动。目前,杭州正致力于发展成为“国际知名的金融服务外包交付中心”“国内领先的软件外包开发中心”和“中小企业的托管应用管理中心”,确立了9个省级国际服务外包示范园区,即浙大网新软件园、东忠科技园、杭州东部软件园、杭州北部软件园、新加坡杭州科技园、杭州萧山国际创业中心、杭州钱江创新创业产业园、余杭创新基地服务外包产业园、杭州东方通信城。

上述这些都为杭州市服务外包产业的发展提供了良好的条件,但不能忽略的是,在推动服务外包产业发展过程中,有一个很重要的评价指标,即当地的知识产权保护环境和保护能力。近年来,杭州市在知识产权保护、管理和鼓励创造、运用方面,推出了许多卓有成效的举措,出台了一系列的制度,取得了很好的效果。首先,这些制度为推动杭州市服务外包产业的发展,营造了良好的知识产权保护环境。这些法规、规章、政策,涵盖了专利、商标、版权、集成电路布图设计、植物新品种权、标准等知识产权的各个主要方面,涉及知识产权的创造、运用、保护、管理四个环节,形成了较完备的政策体系,推动了区域知识产权工作的开展。

特别需要提及的是,杭州市为服务外包产业发展立法引起了业内广泛关注。《杭州市服务外包知识产权保护若干规定》(以下简称《若干规定》)被《中国服务外包》杂志评为中国服务外包十大事件之一。此外,杭州市在知识产权管理机构与执法体系方面也进一步完善,通过政策引导使杭州市知识产权创造能力不断提高,知识产权公共服务平台等迅速筹建,行业协会等服务能力也不断提高,但是,经过调研我们发现还是存在以下一些问题。

### (一)总体规划的前瞻性不够,资源整合效率不高

服务外包产业的知识产权保护问题被大连市总结为三大关键问题之一,杭州市在推进服务外包产业快速发展时同样也应当把它作为关键问题来对待,需要对该产业的知识产权工作有总体的设计和规划。在对杭州市服务外包行业知识产权保护现状进行调研的过程中,我们发现杭州市政府确实非常重视知识产权保护工作,也出台了不少重要举措,但是总体规划的前瞻性不够。在《杭州市服务外包发展战略与产业规划》中,对产业发展的其他方面有不少详细的阐述和规划,这对于指导产业发展方向有重要意义,但是其中针对服务外包中知识产权保护方面的规划并不详细。

另外,在现有的举措中,一些知识产权服务工作也没有有效整合并发挥最大价值。例如,虽建立了“知识产权维权援助中心”“知识产权举报投诉服务中心”“知识产权投诉热线”等,但这些中心或热线被设置在不同的部门或区域,在对外宣传时,也没有一个统一的平台对这些工作加以整合宣传并提供统一的服务渠道,这必然会导致影响力分散,使操作时难度增加。

### (二)涉及《若干规定》的部分内容尚需研讨

首先,服务外包的概念界定值得进一步推敲。根据《若干规定》,所谓服务外包业务:“是指企业以信息技术为依托,通过签订合同向其他企业、机构、组织、个人提供信息技术外包服务、技术性业务流程外包服务等服务的行为。”这里界定的服务外包,仅仅包括信息技术外包服务和技术性业务流程外包,而根据服务外包行业的最新发展趋势,还应该包括知识流程外包。它是新一代的外包概念,被称为第三代外包流程。这一业务领域的市场潜力非常巨大,作为法律规范,应当考虑涵盖这一点。

其次,在对服务外包企业行为进行规范时,政府的准确定位要得到体现。正如起草该法律文件时明确的,对于一部产业促进法,政府对于企业的行为更多的是去引导,而不是强制企业如何行为。服务外包的发包和承接,是企业间的商事

行为,其知识产权的权利义务主要受合同约束。在《若干规定》的“企业保护措施”一章中,政府在这方面的良苦用心得到了体现,为企业指明了不少可采取的知识产权保护措施。但也有企业提出,该章内容共九条,但有七处对于企业的保护措施使用了“应当”,因此采用这些措施就成了义务,成了强制性规范。

再者,对知识产权侵权行为的惩戒力度不够强。关于惩戒的内容,体现在《若干规定》第三十四条共四种情况,即侵犯知识产权构成犯罪的;侵犯知识产权受到行政处罚的;拒不执行已经生效的知识产权司法裁判、仲裁裁决或者行政处理决定的;其他侵犯知识产权的行为造成重大社会影响的。对这四种情况的惩戒是不得给予奖励、资助或者授予荣誉称号,政府不向其发包。我们在调研中发现,很多企业尤其是跨国企业认为:(1)这样的力度还不够,不足以有效地抑制通过侵权谋利行为;(2)上述惩戒仅针对违法行为、侵权行为,对于一般的违反诚信的行为,没有相应的惩戒。

### (三)推动行业协会功能发挥力度仍显不足

行业协会作为政府与企业之间的桥梁、纽带,一方面,在政府推出相关知识产权的措施和规定后,及时传达到会员企业;另一方面,在了解行业的知识产权发展现状及具体需求后,向政府及时反馈并帮助政府制定行之有效的知识产权政策。目前,杭州市政府与行业协会之间的沟通、交流机制并不顺畅,主要存在两方面的问题:一是政府对行业协会的管理体制不顺畅;二是欠缺固定的交流机制。从中央政府及各省市与行业协会的业务指导关系来看,一般是国家层面由商务部作为行业协会的业务主管部门,地方层面由外经贸部门作为行业协会的业务主管部门。杭州市服务外包行业协会情况则不同,并未归口由杭州市对外经贸局主管,而是接受杭州高新技术产业开发区管理委员会的指导。这种管理模式对于综合协调协会工作是有利的,但对于从全市层面指导协会业务却并无优势,反而易造成协会与政府管理部门沟通不畅。另外,政府与行业协会间的交流基本处于“有事才找”的状态,双方并未建立固定的经常性交流机制,极不利于协会“上情下达、下情上达”功能的发挥,并进而影响了政府及时掌握行业动态和企业需求。

## 三 推动杭州市服务外包产业发展的知识产权保护对策

服务外包产业的发展,需要政府、企业、行业协会等多方努力,在这项工程开展过程中,三方需要准确定位:企业作为产业发展的主体,自身要高度重视并采

取有效措施尊重和保护知识产权；行业协会作为产业发展的媒介，要发挥协会的企业聚集效应，通过协会网站、协会交流、行业自律等，统一树立企业知识产权保护的良好形象；政府作为产业发展的主导，要采取切实有效的措施推动产业发展，除了制定战略，编制规划、树强扶优、做大做强等以外，在知识产权领域，重点还要做好以下工作。

## （一）加强理论研究，研制杭州市服务外包产业知识产权保护综合评价体系

服务外包产业的知识产权保护综合评价体系，是全面推进杭州市服务外包产业知识产权工作的指示性评价体系，有利于实现各类资源的有效整合，是政府工作具有前瞻规划的体现，也是政府推进服务外包产业发展的重要保障。它既是完善服务外包知识产权政策、优化知识产权管理的依据，也是具体指导和评价服务外包企业、行业协会等主体知识产权工作的标准。目前，在杭州市服务外包产业的知识产权工作中，有些机制不够顺畅，资源未能有效整合，这显然与没有一个总体的综合评价体系有关。

目前，我国在这一方面的理论研究尚属空白，服务外包的知识产权工作实践也难成系统，缺乏理论指导。杭州市研制服务外包产业知识产权保护综合评价体系，在全国将是首创且具有里程碑的意义，这项工作意义重大却富有挑战。在研制服务外包产业的知识产权保护综合评价体系时，必须制定出完整的指标体系，为每个指标设计详细的操作系统，详述指标含义、指标权重、评估主体、评估方法及评分标准等，以便于指导实践。

## （二）重视企业反馈，组织对《若干规定》部分内容展开讨论

服务外包业务对制度的敏感性较高。一般而言，有形产品行业对制度的敏感和依赖程度较低，对资本和资源的依赖程度较高，而无形产品的提供则要求以人为本，因此，拥有健全的制度是保障知识和智力投入的根本。《若干规定》试行以来，取得了一定的成绩，但是杭州市服务外包行业的主管部门以及企业也提出了更高的期待。因此，需要根据反馈对相关内容展开讨论，这一方面可以为今后进一步完善《若干规定》奠定基础，另一方面也是政府与企业互相沟通的良好机会。

在对《若干规定》内容展开讨论时，可主要围绕以下几个问题：（1）对服务外包企业的概念进行全面研究，使其可以涵盖现有的所有类型的服务外包企业；（2）在对企业的保障措施加以规范时，要让政府的定位得到准确体现，既不能对私权领域加以强制性规范，又要对企业的知识产权工作起到引导、指导作用；（3）是否

对服务外包知识产权侵权行为单列进行讨论,使《若干规定》既不与上位法相冲突,又能兼顾服务外包的行业特殊性,对服务外包企业实现有效的指引;(4)对服务外包企业知识产权侵权行为的惩戒方式和惩戒力度要更有实效;(5)对知识产权管理部门、中介组织的工作开展既要有政策支持,又要建立监督机制。要尽快督促行业协会建立个人和企业诚信档案,把侵权企业的知识产权侵权行为作为企业诚信评价的重要指标并记入诚信档案。诚信体系的建立不仅仅要依靠企业自觉,更需要政府推动确立包括政策、条例以及法律在内的一系列制度保障措施,使企业在丧失诚信后的机会成本或损耗远远大于其实际收益,进而保证服务外包发展有一个良好的诚信环境。

### (三)保障信息安全,推行个人信息保护评价(PIPA)体系

信息安全是服务外包企业诚信体系的重要指标。能否保障信息安全,营造保护个人信息的环境,直接影响着发包方的决定。

一是要加强立法。目前,关于信息安全在《杭州市信息化条例》《杭州市计算机信息网络安全保护管理条例》中有涉及,但前者主要针对信息化问题,后者主要针对计算机网络中的相关主体的权利义务问题,而在个人信息保护方面尚未有制度规范。目前,国家层面的信息安全法政出多门,不成体系,个人信息保护方面的立法也正处于研制阶段。杭州市作为知识产权示范城市和服务外包基地城市,应该尽快在这方面起到示范作用。

二是要有实用的措施。比如,为了应对软件企业人员流动率高,信息、技术流失风险大的局面,可以建立类似于银行个人信用的软件人才数据库,用数据库记录杭州市所有服务外包企业包括相关的其他软件企业中核心职员的相关信息,包括教育背景、身体状况、曾经担任的职务及承接过的项目、擅长的工作领域、雇主对其的评价,在服务外包行业协会与企业的协同下,确认每个注册人员的信息,同时对数据进行严格的保护。

三是考虑引入 PIPA 体系并与国际接轨。在信息保护评价方面,可以通过信息保护认证指引信息保护工作,提高信息保护能力。在实施模式上可以采用政府引导、标准先行、协会运作的模式。可以由杭州市政府负责制定和推行标准,由服务外包行业协会具体负责个人信息保护和认证工作,认证程序和流程要方便可操作。同时,市政府还要努力与日本、欧美等国签订 PIPA 与 P-MARK 相互承认的合作协议。合作协议可以消除杭州市与发包方国家在信息交流方面的壁垒与障碍,能够帮助取得合格证书的服务外包企业获得国际诚信认可与评价,必然会激发企业参与信息保护认证工作的积极性。

#### (四)采取有效措施,促进行业协会功能的发挥

从国家和兄弟城市服务外包行业的管理机制来看,一般都是将服务外包行业协会归口给商务部(厅、局)或外经贸管理部门主管,这样既有利于政府通过行业协会对全市的服务外包工作进行全局性的业务指导,也有利于行业协会与外省、市相关协会进行业务交流与接轨,还有利于行业协会更好地发挥“传导器”的作用。因此,建议由杭州市外经贸局作为杭州市服务外包行业协会的业务主管部门。

#### (五)整合知识产权人才,为专家与企业、行业协会的对接搭建桥梁

服务外包企业的知识产权工作仅仅依赖企业内部的员工往往会受到资金投入和人员专业的限制,而行业协会中缺乏专业的知识产权人员也必然会影响知识产权保护工作的有效开展。杭州市政府要充分利用杭州高校与科研院所集聚的优势,充分挖掘知识产权专业人才的潜能,为专家与企业、行业协会的对接合作创造机会。

首先,建议充实行业协会中的知识产权专家成员。目前,杭州市服务外包行业协会的组成包括两类成员,一类是服务外包企业,另一类是协会自身工作人员。其中的主要成员是服务外包企业,协会的工作人员则非常有限,由会长兼任秘书长,没有专业的知识产权人才。如此,协会在知识产权保护方面难以有效开展工作。基于此,政府除建议行业协会吸纳服务外包企业外,还应结合杭州市的实际制定激励政策,鼓励从事服务外包、知识产权研究的科研成员加盟行业协会。协会中从事知识产权工作的人员,既应熟悉产业特点,还需具备知识产权等方面的专业知识,熟悉国际法规和惯例。此外,政府还可通过培训的方式,为协会培养专业化的知识产权管理人才,推动协会知识产权保护工作长远发展。

其次,创设知识产权特派员制度。知识产权特派员制度是知识产权专家与服务外包企业合作的另一个制度创新。杭州市政府要利用在人才集聚上具有的天然优势,帮助协会引进专业人才,在高校和中介机构中,选派知识产权专家服务企业的知识产权工作。

再者,聘任知识产权专家参与服务外包平台建设。服务外包信息平台是一个产业的综合平台,需要提供该产业领域全方位、多层次的公共信息。让某一个政府部门单独完成所有工作必定会不堪重任。尤其是,知识产权工作专业性极强,普通工作人员难以胜任该项工作。而如果从高校或中介机构中吸纳知识产权专家参与平台建设,既可以缓解政府工作压力,也可以强化网站中知识产权内容的专业性,包括知识产权侵权咨询、海外维权或应对措施、知识产权公共交流

等在线功能也才能有效开通,网站内容也会更具有专业性、实用性。

## (六)完善服务外包信息网,增加知识产权信息量与服务手段

首先,在网络信息平台的运行模式上要有创新,可以考虑采用以下两种模式。

第一种模式,由杭州市外经贸局牵头,联合知识产权局以及与知识产权相关的政府职能部门、杭州市各区(市)县知识产权局和相关行业协会共同组建政府行业性门户网站。杭州市外经贸局为该平台的管理部门,负责服务外包门户网站信息发布的管理工作;相关知识产权职能部门为综合平台成员单位,负责本部门及本行业的信息编辑和发布工作;相关行业协会为技术支持单位,负责平台的日常维护工作和信息搜集、上传工作。服务外包信息公共服务平台的管理部门定期通报各相关单位信息发布情况,并以此作为各单位信息联络员的考核和奖励依据。

第二种模式,可将公共平台建设外包给行业协会、产业联盟或者其他专业的中介组织进行市场化运作,吸纳知识产权专家参与网站建设。政府进行监管,提供必要的配套资源支持,并鼓励平台进行开放式运作,面向服务外包企业提供多元化服务。

其次,在网络信息平台的内容提供上要有知识产权专栏。知识产权问题作为服务外包产业发展的三大关键问题之一,应当在服务平台上占有一席之地。知识产权服务平台可以包括但不限于以下内容:知识产权战略分析与预警、知识产权信息检索、知识产权侵权咨询与诉讼服务、知识产权研发指引、国内外服务外包产业的知识产权管理经验,等等。这些内容的设置可以实现以下目的:通过建立分类知识产权数据库,帮助企业检索国内外专利技术、软件源码的法律状态信息,完善企业海外知识产权预警机制;提供详细的国外知识产权法律制度、司法实践及产业发展动态信息;帮助企业规避侵犯他人知识产权、海外维权或采取应对措施;搭建知识产权公共交流、培训平台;促进对国内外先进经验的借鉴与吸收,向企业推广优秀的知识产权管理经验,提高整个行业的知识产权管理水平。

再者,在网络信息平台的服务手段上要有开拓。服务外包信息网不是政府单向的宣传窗口,而应该是互动的、能够提供实用的可操作的服务手段的窗口,如此才会引起更多服务外包企业的关注。杭州市政府在帮助企业提高知识产权保护能力的时候,除了宏观上的政策环境营造和指导外,还应该给予一些有效的微观的帮助。比如,可以仿效大连市与TSA时间戳服务中心合作,为会员提供TSA版权保护服务及企业知识产权保护服务。



## (七) 培育领军企业, 发挥规模企业的知识产权保护示范效应

领军企业是推动服务外包产业发展的重要力量, 在知识产权工作中, 同样要注重发挥领军企业的作用。一方面, 领军企业的知识产权保护水平往往是当地服务外包企业的代表和标志, 其有利于赢得良好的市场评价; 另一方面, 领军企业由于其市场地位, 往往对其他企业有着示范效应。领军企业对于知识产权保护的主要措施, 是其他企业仿效的对象, 而它们在知识产权保护上的成功案例和市场评价, 则成了激发其他企业从事知识产权保护的动力。

推动领军企业发挥知识产权保护示范效应, 一是要对领军企业的知识产权保护工作予以重点指导, 在推动企业参与双软认证、CMM 认证等相关认证时, 强调自主知识产权的重要性, 鼓励其与国际水平接轨; 二是要对领军企业的知识产权保护经验进行及时总结, 通过杭州市服务外包信息网、杭州市服务外包行业协会介绍推广; 三是要对领军企业的知识产权工作成绩予以肯定和奖励, 可通过建立服务外包知识产权专项资金, 加大对企业的奖励力度。